

Niko Vuolanko

# Huoltotyön laaduntarkastukset

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

24.5.2015

Tekijä(t) Otsikko	Niko Vuolanko Huoltotyön laaduntarkastukset
Sivumäärä Aika	19 sivua 24.5.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Huoltopäällikkö Tea Välimäki, Autotalo Laakkonen Hyvinkää
<p>Tämä insinöörityö tehtiin Autotalo Laakkosen Hyvinkään toimipisteeseen kevään 2015 aikana. Työn tavoitteena oli tehdä korjaamon henkilökunnalle ohjeet, kuinka sisäisiä huoltotöiden laaduntarkastuksia suoritetaan ja kuinka tuloksia saadaan hyödynnettyä. Työssä analysoidaan lisäksi aikaisemmista tarkastuksista saatuja tuloksia.</p> <p>Työtä varten kerättiin tietoa jo olemassa olevista laaduntarkastuksen tarkastuskohteista sekä jo aikaisemmin suoritetuista laaduntarkastuksista ja niiden tuloksista. Työssä tarkastellaan sitä, kuinka työnlaadun tarkastuksia suoritetaan sekä miten ongelmakohtiin puututaan.</p> <p>Työn lopputuloksena saatiin tietoa, mitä kohteita huollon prosessissa on parannettava, jotta asiakastytytyväisyyttä saataisiin nostettua sekä virheiden määrää laskettua.</p>	
Avainsanat	Laaduntarkastus, laatu

Author(s) Title Number of Pages Date	Niko Vuolanko Service Quality Checks at Autotalo Laakkonen Hyvinkää 19 pages 24 May 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Tea Välimäki, Service Manager
<p>This Bachelor's thesis was carried out for Autotalo Laakkonen Hyvinkää during spring 2015. The aim of this thesis was to create the employees instructions on how to perform service quality checks and how to make use of the results. The results of earlier quality checks carried out were also analyzed In this thesis.</p> <p>Information for the thesis was collected from the already existing quality check points and from quality checks that were carried out earlier.</p> <p>This thesis shows how quality checks are carried out and how to intervene with problem areas.</p> <p>The final results gave information on what sections in the service process need to be improved in order to increase customer satisfaction and decrease the number of errors.</p>	
Keywords	Quality check

## Sisällys

### Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Laakkonen-konserni	1
2.1	Autotalo Laakkonen Hyvinkää	1
2.2	Laakkonen-konsernin tunnuslukuja	3
3	Laatu Laakkosella	4
3.1	Mitä laadulla tarkoitetaan	4
3.2	Laakkosen Tapa Toimia	4
3.2.1	Ajanvaraus	5
3.2.2	Asiakkaan vastaanottaminen	5
3.2.3	Työn seuraaminen ja yhteydenpito asiakkaaseen	6
3.2.4	Auton luovutus ja asiakkaan opastus auton ylläpidosta	7
4	Laaduntarkastukset	7
4.1	Laaduntarkastuksien suorittaminen	8
4.1.1	Ajanvaraukseen ja valmisteluun liittyvät tarkastuskohteet	8
4.1.2	Auton vastaanottoon liittyvät tarkastuskohteet	9
4.1.3	Työn suorittamiseen ja laadunvalvontaan liittyvät tarkastuskohteet	10
4.1.4	Auton noutoon liittyvät tarkastuskohteet	10
4.1.5	Työn suorittamiseen ja laadunvalvontaan liittyvät tarkastuskohteet	11
4.2	Toimenpiteet jos tarkastuksessa havaitaan puute	12
5	Laaduntarkastuksien tuloksien tulkinta	13
5.1	Laaduntarkastuksien tulokset ajalta 1.10.2014–31.12.2014	13
5.2	Laaduntarkastuksien tulokset ajalta 1.2.2015–31.3.2015	15
5.3	Laaduntarkastuksien tulokset vuodelta 2014	16
6	Yhteenveto	18
	Lähteet	19

## Lyhenteet

DMS	Dealer Management System. Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä, jolla hallitaan autoliikkeen toimintoja.
CSS	Customer Satisfaction Survey. Asiakastyytyväisyyskysely, joka suoritetaan huolto- tai korjauskäynnin jälkeen.
ELSA	Electronic Service Information System. Volkswagen-konsernin sähköinen autotietojärjestelmä.
LTT	Laakkosen Tapa Toimia -toimintamalli.

## 1 Johdanto

Tässä insinööriyössä käsitellään Hyvinkään Autotalo Laakkosen korjaamon huolto- ja korjaustöiden laatua sekä niistä suoritettavia laaduntarkastuksia. Työn tarkoituksena on toimia ohjeena laaduntarkastuksille sekä analysoida niistä saatuja tuloksia. Tulosten pohjalta suunnitellaan lisäohjeistusta henkilökunnan toimintaan, jotta asiakkaan sekä asiakkaan ajoneuvon huoltokäynnin laatua saataisiin parannettua.

Työtä varten kerättiin tietoa jo olemassa olevista laaduntarkastuksen tarkastuskohteista sekä jo aikaisemmin suoritetuista laaduntarkastuksista ja niiden tuloksista. Työssä tarkastellaan sitä, kuinka työnlaadun tarkastuksia suoritetaan sekä miten ongelmakohtiin puututaan.

## 2 Laakkonen-konserni

Laakkonen-konserni on itsenäinen suomalainen perheyritys, joka on perustettu 1960 Joensuuissa. Autotalo Laakkonen Oy ja Veljekset Laakkonen Oy vastaavat Laakkonen-konsernin autoliiketoiminnasta. Laakkosen autoliiketoiminnalla on 19 paikkakunnalla 28 autoliikettä. Laakkonen edustaa 19 eri automerkkiä, joihin kuuluvat Audi, BMW, Dacia, Ford, Hyundai, Kia, Land Rover, Mazda, MINI, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Seat, Skoda, Subaru Suzuki ja Volkswagen. Automerkeistä Audia, Seatia ja Volkswagenia edustaa Autotalo Laakkonen Oy ja muita merkkejä Veljekset Laakkonen Oy. Molempien yritysten toimitusjohtajana toimii Timo Yli-Salomäki. Laakkosen tärkeimpiä arvoja ovat asiakassuhteisiin panostaminen sekä työntekijöiden arvostaminen. Laakkonen-konserniin kuuluu autoliiketoiminnan lisäksi useita muita yrityksiä, kuten Pohjois-Karjalan kirjapaino Oyj, Kauppahuone Laakkonen Oy ja Autokiinteistöt Laakkonen Oy. Laakkonen-konserni työllistää noin 1300 henkilöä ja sen liikevaihto vuoden 2014 lopussa oli noin 0,6 miljardia euroa. (1.)

### 2.1 Autotalo Laakkonen Hyvinkää

Autotalo Laakkonen Hyvinkää myy sekä huoltaa Audi, Seat ja Volkswagen -henkilöautot sekä Volkswagen-hyötyajoneuvot. Autotalo Laakkonen Hyvinkää myy lisäksi edusta-

miensa merkkien varaosia sekä käytettyjä autoja merkistä riippumatta. Autotalo Laakkonen Hyvinkää on perustettu vuonna 2008, kun Laakkonen-konserni osti Autokuvion Hyvinkään ja Hämeenlinnan toimipisteet. Hyvinkään toimipiste työllistää tällä hetkellä 60 henkilöä. Huoltopuolella työskentelee automekaanikkoja, joiden tehtävänä on autojen huolto- sekä korjaustoimenpiteet. Mekaanikkojen esimiehinä toimivat huoltoneuvojat. Huoltoneuvojen tehtäviin kuuluvat huoltojen varaaminen, asiakaspalvelu, laskutus sekä laaduntarkastuksien suorittaminen. Huoltoneuvojen esimiehenä toimii huoltopäällikkö, joka vastaa koko korjaamon toiminnasta. Varaosapuolella toimivat varaosamyyjät sekä heidän esimiehensä, jotka varmistavat, että oikeita varaosia on saatavilla oikeaan aikaan. Automyynnissä työskentelevät automyyjät, joiden tehtävänä on myydä uusia sekä käytettyjä autoja. Jokaisella automerkillä sekä vaihtoautoilla on omat myyntipäällikkönsä, jotka toimivat automyyjien esimiehinä. Lisäksi autoliikkeessä toimii sihteereitä, joiden tehtävänä on autojen myyntipapereiden täyttäminen, autojen rekisteröinnit, puhelinvaihteen hoitaminen, asiakaspalvelu sekä kassan hoitaminen. Sihteerien esimiehenä toimii toimistopäällikkö. Koko autoliikkeen toiminnasta vastaa autotalonjohtaja.

Hyvinkään Autotalo Laakkonen sijaitsee Hyvinkäällä Veikkarin teollisuusalueella osoitteessa Veikkarinkatu 7. Hyvinkään Autotalo Laakkosen alueelta löytyy kolme eri rakennusta, joista ensimmäisessä sijaitsee Volkswagen- ja Seat-automyynti, Volkswagenin ja Seatin huolto- ja varaosapalvelut sekä Avis-autovuokraamo. Toisessa rakennuksessa sijaitsee Audi-automyynti sekä Audin huolto- ja varaosapalvelut. Toisessa rakennuksessa sijaitsee lisäksi Veikkarin Katsastus Oy. Kolmannessa rakennuksessa sijaitsee vaihtoautomyynti sekä Laakkosen alihankintana käyttämä autopesula S&M Autofix Oy. (Kuva 1.)



Kuva 1. Satelliittikuva Hyvinkään Autotalo Laakkosesta

## 2.2 Laakkonen-konsernin tunnuslukuja

Laakkosella on autoliikkeitä 19 kaupungissa, joissa autoedustuksia on yhteensä 19. Henkilökuntaa on 1313 henkilöä (1/2015). Omia kiinteistöjä Laakkosella on 13,5 hehtaaria ja tontteja 42 hehtaaria. Vuonna 2014 Laakkonen myi 14 080 uutta autoa ja 21 290 vaihtoautoa. Liikevaihto vuonna 2014 oli noin 675 miljoonaa euroa. Tavoitteena vuonna 2015 on myydä 14 540 uutta autoa sekä 21 000 vaihtoautoa. (2.)



### 3 Laatu Laakkosella

Yksi Laakkosen ydintavoitteista on palveluprosessien korkea laatu. Sen toteutumista seurataan kaikissa toimipisteissä yhteisillä pelisäännöillä, Laakkosen Tapa Toimia -toimintaohjeilla. Kaikki Laakkosen työntekijät, jotka osallistuvat palveluprosesseihin, noudattavat näitä ohjeita. Laakkosen Tapa Toimia ohjaa työntekijöitä tekemään asiat ammattimaisesti ja kerralla oikein sekä toimimaan kaikissa tilanteissa asiakkaiden tyytyväisyyttä lisäävällä tavalla. Laatuohjelman toteutumista seurataan jatkuvasti muun muassa koko konsernia koskevilla ja liikekohtaisilla asiakastyytyväisyysmittauksilla. Tämän lisäksi Laakkosen toimipisteiden ympäristöjärjestelmä on sertifioitu ISO 14001 -standardin mukaisesti, sekä huoltotoiminnassa käytetään vain Öljyalan Keskusliiton listamia hyväksytyjä pesuaineyhdistelmiä. (3.)

#### 3.1 Mitä laadulla tarkoitetaan

Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen virheettömyydestä aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Yleisesti laatu määritellään kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. Laatukäsitteen voi jakaa myös tuotteen laatuun ja toiminnan laatuun. Organisaation tuotteiden laadulla tarkoitetaan asiakkaalle syntyvää käsitystä organisaatiosta ja sen tuotteiden laadusta. Toiminnan laadulla tarkoitetaan organisaation toimintojen ja prosessien kykyä täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. (4, s. 11–17.)

Laadukas tuote tai palvelu on sellainen, josta asiakas tuntee saaneensa täyden vastinnee rahoilleen ja on siihen tyytyväinen. Kuluttajan kannalta laadun määrittelyssä on kyse siitä, vastaako tuote tai palvelu asiakkaan odotuksia. (5.)

#### 3.2 Laakkosen Tapa Toimia

Laakkosella on käytössä työntekijöiden toimintaa ohjaava LTT-toimintamalli. LTT-ohjeistuksen tavoitteena on se, että asiakkaan kokemana palvelu tuntuisi laadukkaalta riippumatta missä toimipisteessä asiakas asioi. (6.)

### 3.2.1 Ajanvaraus

Ajanvaraus on tärkein yksittäinen tekijä jälkimarkkinoinnin prosessissa. Ohjeistuksen tavoitteena on, että asiakkaan yhteydenottoon vastataan nopeasti ja asiakas saa suoraan yhteyden tavoittelevaansa paikkaan, esimerkiksi Volkswagen-huoltoneuvojiin. Asiakkaan tulisi jo puhelimesta tuntea saavansa asiantuntevaa asiakaspalvelua. Ajanvarauksessa on tavoitteena, että asiakas saisi ajan varattua mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti. Ohjeena on vastata asiakkaan soittoon viiden hälytysäänien kuluessa. Jos asiakkaan soittoon ei pystytä vastaamaan, otetaan asiakkaalta soittopyyntö, johon vastataan mahdollisimman nopeasti.

Ajanvarausta varten on asiakkaalle oltava selkeät huollon yhteystiedot. Periaatteena on, että yksi soittokerta huoltoon riittää. Tavoitteena on, että huoltoneuvojalla on tarpeeksi aikaa keskittyä asiakkaan palvelemiseen. Ajanvarauksen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan tarpeet, sovitaan maksutavasta sekä tarkastetaan asiakkaan yhteystiedot. Varauksessa selvitetään autolle tehtävät työt, kirjataan mahdollinen asiakkaan antama viankuvaus, tarkastetaan mahdollisesti avoimet tehtävät takuukampanjat, tarkastetaan tarvittavien varaosien hinta ja saatavuus, annetaan asiakkaalle kustannusarvio tehtävistä töistä, varataan aika oikealle mekaanikolle ja kirjataan kaikki edellä mainitut asiat AutoMaster-toiminnanohjausjärjestelmään. Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalle tarjotaan myös huollon lisäpalveluita, ajankohtaisia kausitarjouksia ja vuokra-autoa. Huoltoneuvojan tehtävänä on huolehtia ajanvarauksen jälkeen, että asiakkaan saapuessa paikalle kaikki hänen tarvitsemansa ja tilaamansa palvelut saadaan toteutettua hänen toivomallaan tavalla. (6.)

### 3.2.2 Asiakkaan vastaanottaminen

Asiakkaan vastaanottamisessa tavoitteena on korkea asiakaspalvelun taso ja erityisesti asiakkaan huomiointi. Autotalossa tulee olla selkeät opasteet niin parkkipaikoilla kuin huollon vastaanotossakin sekä toimitilojen ja piha-alueiden tulee olla siistissä kunnossa. Myös henkilöstön pukeutumisen tulee olla siistiä. Ennen asiakkaan saapumista varaosamyyjät tarkistavat tarvittavat osat ja esikeraävät ne. Mikäli osia puuttuu tai kustannusarvio muuttuu oleellisesti, on asiakasta informoitava viimeistään vuorokautta ennen varattua aikaa. Tarvittaessa asiakkaalle varattua aikaa voidaan siirtää, kunnes tarvittavat osat ovat saapuneet. Asiakkaan tuodessa autoa huoltoon on asiakas kohdattava positiivisella asenteella ja häntä on tervehdittävä. Itseä vanhempia asiakkaita on teititeltävä.

Huollon vastaanottajan on pyrittävä asettumaan asiakkaan tilanteeseen. Aluksi asiakkaan kanssa käydään läpi ja varmistetaan autolle sovitut työt sekä mahdolliset lisäpalvelut. Tämän jälkeen varmistetaan vielä, ettei autossa ole avoimia tehtaan takuukampanjoita suorittamatta. Ennen työmääräyksen tulostamista asiakkaan yhteystiedot on tarkistettava. Erityisesti puhelinnumero, josta asiakkaan saa kiinni huollon aikana on tärkeä varmistaa. Kun työmääräys on tulostettu, merkitään siihen asiakkaan kanssa sovittu valmistumisajankohta. Tämän jälkeen asiakasta pyydetään allekirjoittamaan työmääräys. Kun asiakas on allekirjoittanut työmääräyksen, annetaan hänelle kopio siitä. Asiakkaalle on kerrottava, että auto luovutetaan huollosta työmääräyksen kopiota vastaan (mikäli kopio puuttuu, henkilöllisyys tarkastettava ajokortista). Asiakkaan luovuttaessa huollon vastaanottajalle autonsa avaimet, on niihin kiinnitettävä parkkilappu ja merkittävä siihen auton sijainti parkkipaikalla. Mikäli asiakkaalle on varattu vuokra-auto tai huollon sijaisauto, on hänen ajokorttinsa tarkastettava. (6.)

### 3.2.3 Työn seuraaminen ja yhteydenpito asiakkaaseen

Huoltoa ennen havaituista vauriosta tai vioista on mekaanikon tultava viipymättä ilmoittamaan huoltoneuvojalle. Mikäli kyseessä on virheet auton maalipinnassa, verhoilussa tai laitteissa, on niistä otettava valokuvat sekä tehtävä merkinnät työmääräykseen. Kuvat voidaan tarvittaessa lähettää asiakkaalle. Näin vältetään epäilyksiltä, että viat olisivat syntyneet huollon yhteydessä. Mikäli mekaanikko havaitsee työmääräyksen mukaisia töitä tehdessään tarvetta laajemmille ja tai muille korjauksille, on hänen ilmoitettava niistä huoltoneuvojalle. Huoltoneuvojan tehtävä on tällöin selvittää lisäkorjauksiin tarvittavien varaosien saatavuus sekä laskea työlle kustannusarvio. Kun kustannusarvio on tehty, on huoltoneuvoja yhteydessä asiakkaaseen saadakseen luvat lisäkorjausten suorittamiselle. Kun asiakkaaseen on oltu yhteydessä, merkitään tästä tieto työmääräykselle. Työmääräykseltä on löydyttävä lisäkorjauksen hinta-arvio, soittoaika, päivämäärä sekä asian hoitaneen huoltoneuvojan nimikirjaimet. Mikäli asiakas ei anna lupaa korjata havaittuja vikoja, on ne kirjattava työmääräykselle ja merkittävä laskulle. Mekaanikon tulee työtä tehdessään pitää auto puhtaana sekä palauttaa lopuksi penkkien ja hallintalaitteiden asetukset siten, kuin ne huoltoon tullessa olivat. Huollon lopuksi mekaanikko tarkistaa, että auto on valmis luovutettavaksi asiakkaalle sekä suorittaa koeajon. Tämän jälkeen on auto parkkeerattava niin, että asiakkaan on helppo lähteä liikkeelle. Auton pysäköinnin jälkeen on avainkorttiin merkittävä auton sijainti parkkipaikalla. Lopuksi mekaanikko kirjaa tarvittavat tiedot työmääräykselle ja palauttaa sen sekä auton avaimet

huoltoneuvojalle. Lopuksi huoltoneuvoja tarkistaa kaikki dokumentit, tekee laskun valmiiksi ja ilmoittaa asiakkaalle huollon valmistumisesta. Huoltotöistä on suoritettava laaduntarkastuksia. Laadun varmistuksen tekee huoltoneuvoja pistokokein. Laaduntarkastusten raportointi tehdään sähköiseen laaduntarkastusjärjestelmään. (6.)

### 3.2.4 Auton luovutus ja asiakkaan opastus auton ylläpidosta

Asiakkaan saapuessa noutamaan autoa on autolle tehdyt toimenpiteet käytävä selkokielellä asiakkaan kanssa läpi. Asiakkaan kanssa on vältettävä käyttämästä ammattisanastoa, jota asiakas ei ymmärrä. Huoltoluettelo, huoltokirja ja lasku ovat käytävä asiakkaan kanssa läpi rivi riviltä, jotta asiakkaalle muodostuu selkeä kuva, mitä huollon yhteydessä autolle on tehty. Asiakkaan kanssa on keskusteltava, mikäli joitain vikoja ei korjattu käyntikerran yhteydessä tai asiakas ei niitä halunnut korjauttaa. Tarvittaessa tehdään asiakkaalle uusi ajanvaraus. Asiakkaan kanssa on käytävä läpi seuraavan määräaikaishuollon ajankohta. Mikäli auto on hyvässä kunnossa, annetaan asiakkaalle positiivista palautetta auton hyvästä huolenpidosta. Säännöllisesti huoltopalveluita käyttävää asiakasta on kiitettävä ja kannustettava toimimaan näin jatkossakin. Lisäksi jokaiselta asiakkaalta kysytään lopuksi: "Olitteko tyytyväinen huollon asiakaspalveluun?" Aamuvuoron huoltoneuvojan on käytävä illalla luovutettavien autojen tiedot läpi iltavuoron kanssa. (6.)

## 4 Laaduntarkastukset

Laakkosen Tapa Toimia -toimintamalli edellyttää sisäisten laaduntarkastuksien suorittamista. Laaduntarkastuksia tehdään suoritetuista huolto- sekä korjaustöistä. Tarkastuksilla varmistetaan, että huoltotoimenpiteet on tehty konsernin ohjeiden mukaisesti sekä asiakkaan saama palvelu on parhaalla mahdollisella tasolla. Laaduntarkastuksilla tarkkaillaan myös, että henkilöstö toimii oikein niin huoltojen varauksessa kuin suorittamisessakin (LTT).

Hyvinkään Autotalo Laakkosella työnlaadun tarkastuksia suorittavat tehtävään nimetyt huoltoneuvojat. Laaduntarkastuksia tulisi suorittaa noin 30 tarkastusta kuukaudessa. Tarkastuksen suorittaja valitsee tarkastuksen kohteen valmistuneista töistä sattumanvaraisesti. Tarkastusta varten tarkastaja tarvitsee työmääräyksen, auton huoltokirjan, huoltoluettelon, valmiin laskun, avaimet sekä huolletun tai korjatun auton. Tarkastuksen ajaksi auto ajetaan paikalle, jossa määritetyt tarkastuskohteet voidaan tarkastaa. Jos

kyseessä on esimerkiksi auton pakoputken korjaus, on auto nostettava ylös, jotta työn laatu päästään tarkastamaan. Tarkastuksen jälkeen auto palautetaan parkkipaikalle keula lähtösuuntaan päin sekä penkin ja muiden hallintalaitteiden säädöt asetettuna niin kuin asiakas on ne jättänyt.

#### 4.1 Laaduntarkastuksien suorittaminen

Tarkastuksessa käydään läpi seuraavat tarkastuskohteet ja vastaukset täydennetään sähköiselle lomakkeelle. Kaikkiin kysymyksiin vastausvaihtoedot ovat ”kunnossa”, ”virheellinen” tai ”jää pois”. Vastaukseksi valitaan ”kunnossa”, mikäli kyseisessä tarkastuskohteessa ei havaita virheitä. Jos tarkastuskohteessa havaitaan virhe, valitaan vastaukseksi ”virheellinen” ja asiasta ilmoitetaan virheen tekijälle. Mikäli huoltoon ei ole tilattu tarkastuskohteeseen valittua työtä eikä se kuulu huolto-ohjelmaan, valitaan vastaukseksi ”jää pois”. Alla käydään lävitse kaikki tarkastuksessa käytävät tarkastuskohteet.

##### 4.1.1 Ajanvaraukseen ja valmisteluun liittyvät tarkastuskohteet

Onko asiakkaan ja auton tiedot kerätty kokonaan? Ensimmäisenä tarkastetaan, että työn tilaajan ja maksajan tiedot on oikein kerätty DMS-järjestelmään. Hyvinkään Laakkosella on käytössään AutoMaster-toiminnanohjausjärjestelmä. Asiakkaan tiedoista AutoMasterin työmääräykselle tulee olla kerättynä etu- ja sukunimi, osoite, puhelinnumero sähköpostiosoite ja asiakasnumero. Asiakkaan sähköpostiosoite tulee varmistaa asiakkaan huoltokäynnin jälkeen tehtävää CSS-tutkimusta varten. Ajoneuvon tiedot tulee olla tarkastettu ja täydennetty. Ajoneuvon tiedot on myös täydennettävä ja niistä on löydettävä ajoneuvon merkki, malli, alustanumero, rekisterinumero ja rekisteröintipäivä. Mikäli kyseessä on tuontiauto eikä ajoneuvon tietoja löydy automaattisesti on ne haettava EL-SAsta.

Onko asiakkaalle varattu aika kirjattu? Asiakkaalle varatun huoltoajan tulee olla kirjattuna työmääräykselle. Tiedoista tulee ilmetä päivämäärä sekä kellonaika.

Onko korjauksen ja työn laajuus kirjattu? Työmääräyksessä tulee olla merkittynä tehtävät huolto- ja korjaustoimenpiteet. Jokaiselle työtehtävälle on oltava merkittynä valmistajan määrittelemä työvaihe. Jokainen vianhaku- ja korjaustyö on oltava omalla työrivillä.

Onko asiakkaan viankuvaus tai reklamaatio kirjattu? Vianhakutöissä asiakkaan antama viankuvaus tulee olla kirjattuna mahdollisimman selkeästi. Esimerkiksi ”auto kolisee” ei ole riittävä viankuvaus. Esimerkki oikeanlaisesta viankuvauksesta: ”auto kolisee, ääni tuntuu tulevan auton etupäästä ajettaessa kuopista tai töyssyistä noin 40–50 km/h -nopeudella.”

Onko kampanjat tarkastettu ja tehty tarvittaessa? Kampanjat on tarkistettava ajanvarauksen sekä työnvastaanoton yhteydessä. Kampanjoiden tarkastuksesta tulee olla maininta työmääräyksellä. Mikäli autossa on avoimia kampanjoita, ne on suoritettava korjaamokäynnin yhteydessä.

#### 4.1.2 Auton vastaanottoon liittyvät tarkastuskohteet

Onko saapumis- tai ennakkotarkastus asiakkaan kanssa suoritettu? Auton korjauksen edellyttäessä ennakkotarkastusta tai koeajoa asiakkaan kanssa tulee siitä olla merkintä työmääräyksessä. Mikäli ennakkotarkastusta tai koeajoa ei tarvita, voidaan kohta jättää tarkastamatta ja merkitä tarkastuslomakkeelle kohta ”jää pois”.

Onko auton ulkoiset vauriot tarkastettu ja kirjattu? Noutaessaan autoa pihalta tulee mekaanikon tarkistaa silmämääräisesti auton yleiskunnosta poikkeavat selkeästi havaittavat vauriot, kuten lommot, syvät naarmut, osumajäljet ja tuulilasin vauriot. Vauriot tulee kirjata selkeästi työmääräykselle.

Onko maksutapa kirjattu työmääräykseen? Maksutavan tulee olla kirjattuna asiakkaan allekirjoittamassa työmääräyksessä.

Onko noutoajankohta kirjattu? Auton noutoajankohdan tulee olla kirjattuna työmääräykseen. Mikäli auto ei valmistu sovittuun ajankohtaan mennessä, on asiakkaalle ilmoitettu uusi valmistumisajankohta kirjattava työmääräykseen.

Onko asiakkaan tai asiakkaan edustajan sekä töiden vastaanottajan allekirjoitukset työmääräyksessä? Työmääräykseltä on löydyttävä asiakkaan sekä työn vastaanottajan allekirjoitukset. Mikäli auto on tuotu korjaamolle aukioloaikojen ulkopuolella tai tuotu hinnausautolla, on allekirjoitus työmääräykseen pyydettyä asiakkaalta autoa noudettaessa.

#### 4.1.3 Työn suorittamiseen ja laadunvalvontaan liittyvät tarkastuskohteet

Onko lisätyöt sovittu asiakkaan kanssa ja merkitty työmääräykseen? Mikäli korjaamalla havaitaan tarvetta lisätöille, on niistä sovittava asiakkaan kanssa ennen töiden aloittamista ja niistä on kirjattava merkintä työmääräykselle. Työmääräykseen on kirjattava asiaa hoitaneen huoltoneuvojan nimi, yhteydenottotapa, yhteydenottoaika, sovitut lisätyöt ja niiden kustannukset, kenen kanssa asia on sovittu ja tarvittaessa uusi valmistusajankohta. Mikäli autolle ei ole tehty lisätöitä, voidaan kohta jättää tarkastamatta ja merkitä tarkastuslomakkeelle kohta "jää pois".

Onko koeajo suoritettu ja kirjattu työmääräykseen? Työmääräykselle tulee olla merkitty suoritettu koeajo sekä sen suorittaja ja koeajokilometrit.

Onko lopputarkastus suoritettu ja kirjattu työmääräykseen? Lopputarkastuksen tulee olla kuitattu suoritetuksi erillisellä työrivillä tai työmääräyksessä olevalla lisätietorivillä.

#### 4.1.4 Auton noutoon liittyvät tarkastuskohteet

Onko lasku kokonaan valmis? Laskun on oltava valmiina AutoMasterilla tehtyjen työvaiheiden, lisätöiden ja myytyjen varaosien osalta.

Vastaako laskun sisältö työmääräyksellä tilattuja töitä? On tarkastettava, vastaavatko laskulla olevat työvaiheet, varaosat ja nestemäärät tilattuja töitä sekä onko työvaiheina käytetty oikeita autokohtaisia työvaiheita.

Vastaako laskun kokonaissumma työmääräyksellä annettua kustannusarviota? On tarkastettava, vastaako laskun loppusumma asiakkaalle annettua kustannusarviotamdolliset lisäkorjaukset huomioiden.

Ovatko laskun lisätyövaiheet oikeutettuja? On tarkastettava, ettei laskussa ole päällekkäisiä työvaiheita ja että lisätöissä on käytetty täydennystyövaiheita eikä päätyövaiheita.

Onko korjaamatta jääneet työt merkitty laskuun? Tehdyn työn yhteydessä havaitut ja korjaamatta jääneet työt on merkittävä laskuun.

Onko Auton sijainti pysäköintialueella kirjattu ja oikea? On tarkistettava, onko auton sijainti merkitty avainkorttiin ja onko se oikein. Auton tulee olla pysäköity niin, että asiakkaan on helppo ajaa pihasta pois.

Ovatko kaikki dokumentit siistejä ja selkeästi täytettyjä? Asiakkaalle luovutettavien dokumenttien tulee olla siististi täytetty eikä niissä saa olla likatahroja. Korjaamokäynnin yhteydessä suoritettujen koeajot tulee olla merkittynä laskuun. Mikäli korjaamokäynnin yhteydessä on suoritettu kampanja, tulee siitä olla täytettynä ja kiinnitettynä korjausohjeiden mukainen kampanjatarra. Mekaanikon on merkittävä työmääräykselle tehdyt työvaiheet sekä kirjattava tehdyt vianmääritys- ja diagnosointityöt. Ajoneuvon ajokilometrien tulee olla oikein kirjattuna laskulla. Mikäli korjaamokäynnin yhteydessä on tehty testeriä vaativia töitä, tulee niistä olla tallennettuna diagnoosiprotokolla. Mikäli takuutyötä tai muuta vastaavaa varten on otettu valokuvia, tulee niiden olla siirrettynä tietokoneelle.

#### 4.1.5 Työn suorittamiseen ja laadunvalvontaan liittyvät tarkastuskohteet

Onko ELSA-huoltotaulukko ja lisätyöt määritetty auton huoltohistorian, ajokilometrien ja auton iän mukaan? Huoltoluettelon tarkastuskohteiden tulee olla määritetty oikein auton ikä, ajokilometrit ja huoltohistoria huomioiden.

Onko huoltotaulukko täytetty kokonaan ja ohjeenmukaisesti? Huoltotaulukon tulee olla täytetty kokonaan ja oikein.

Onko viisi huollon tarkastuskohtaa suoritettu ohjeenmukaisesti ja kokonaan (pistokoe, vapaavalintaiset kohteet)? On tarkastettava, että huolto on tehty ohjeiden mukaisesti. Tarkastusta varten valitaan viisi vapaavalintaista kohdetta huoltoluettelosta ja tarkastetaan, että nämä on suoritettu oikein.

Onko korjausten jäljet siivottu ulko- ja sisäpuolelta? Korjausten jäljet tulee olla siivottu sekä auton ulko- että sisäpuolelta. Auton sisäpuolella huomioita tulee kiinnittää erityisesti



hallintalaitteisiin, kuten ohjauspyörään, vaihteenvälitsimeen, käsijarrukahvaan, turva-  
vyöhön sekä hansikaslokeron kanteen. Sisäpuolelta on tarkastettava myös erityisesti  
kuljettajan oven verhous sekä A- ja B-pilarien verhoukset. Moottoritilasta tulee olla puh-  
distettuna töiden aiheuttamat jäljet. Kaikkien laitteiden sekä penkkien säätöjen tulee olla  
samoilla asetuksilla kuin asiakkaan tuodessa auton korjaamolle.

Onko auto puhdistettu ulko- ja sisäpuolelta? Mikäli autoon ei ole tehty sisä- tai ulkope-  
sua, voidaan kohta jättää tarkastamatta ja merkitä tarkastuslomakkeelle kohta ”jää pois”.

Huoltokirjan tarkastus, onko huoltokirja täydellisesti ja oikein täytetty? On tarkastettava,  
että autolle suoritettut kampanjat, huoltotyöt ja muut huolto-ohjelmaan kuuluvat työt on  
merkitty oikein huoltokirjaan.

Onko ”seuraava huolto” -tarra ovipaarteessa? Mikäli huoltoluettelossa on maininta ”seu-  
raava huolto” -tarrasta, tulee sen olla kiinnitettynä kuljettajan oven b-pilariin.

Ovatko lisätyöt kokonaan ja ohjeenmukaisesti suoritettu tai kirjattu? Mikäli autolle ei ole  
tehty lisätöitä, voidaan kohta jättää tarkastamatta ja merkitä tarkastuslomakkeelle kohta  
”jää pois”.

#### 4.2 Toimenpiteet jos tarkastuksessa havaitaan puute

Mikäli laaduntarkastuksen yhteydessä havaitaan puutteita työn suorituksessa, huoltokir-  
jan tai huoltoluettelon täytössä, palautetaan ajoneuvon avaimet sekä työmääräys työn  
suorittaneelle mekaanikolle. Tämän jälkeen mekaanikon on korjattava tarkastuksessa  
havaitut puutteet. Kun puutteet on korjattu, palauttaa mekaanikko ajoneuvon sekä pape-  
rit tarkastuksen suorittaneelle huoltoneuvojalle. Tämän jälkeen on mekaanikon kanssa  
keskusteltava siitä, mikä virheen on aiheuttanut ja kuinka toimia jatkossa, ettei saman-  
laista virhettä pääsisi tapahtumaan. Mikäli laaduntarkastuksen yhteydessä havaitaan  
puutteita laskussa, asiakkaan tai auton tietojen täytössä, huoltoluettelon oikeellisuu-  
dessa tai muissa asioissa, joista mekaanikko ei ole vastuussa, palautetaan paperit työstä  
vastuussa olevalle huoltoneuvojalle. Mikäli tarkastuksen yhteydessä havaitaan vakava  
puute tai samalla henkilöllä useasti toistuva virhe, on kyseisen henkilön kanssa keskus-  
teltava siitä, miksi virhe on aiheutunut. Tarvittaessa kyseiselle henkilölle on järjestettävä

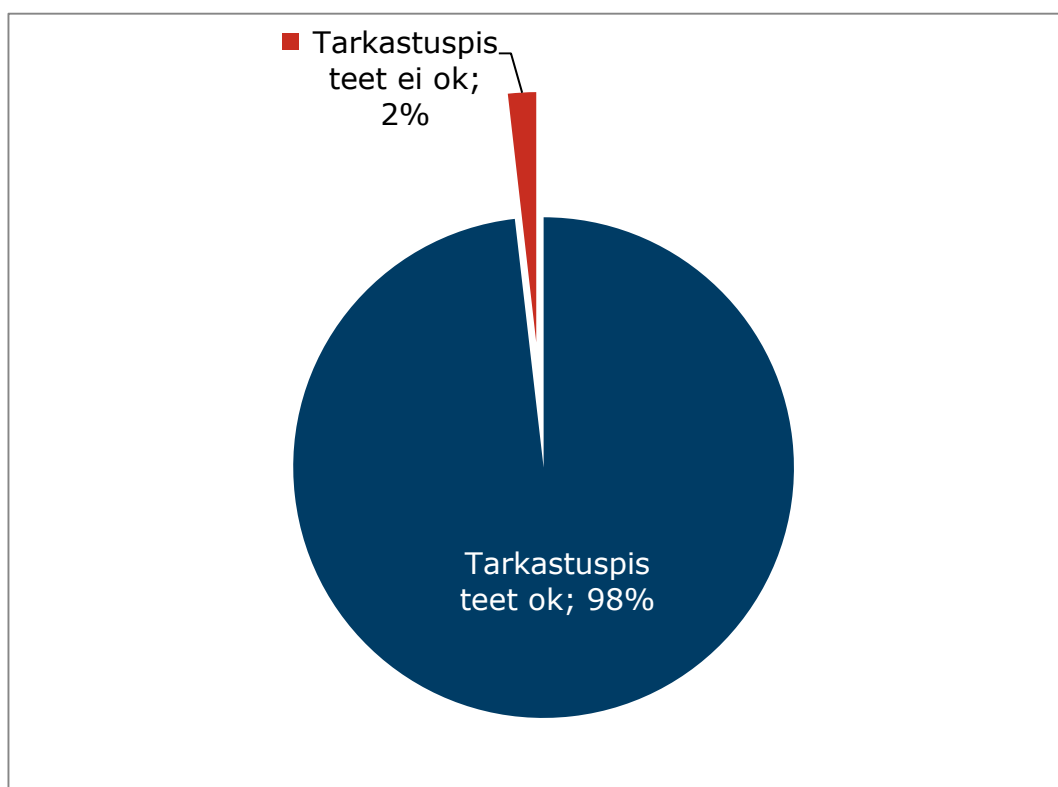
lisäkoulutusta. Mikäli havaittu puute johtuu siitä vastuussa olevan henkilön laiminlyönnistä, voidaan asiasta antaa tarvittaessa kirjallinen varoitus.

## **5 Laaduntarkastuksien tuloksien tulkinta**

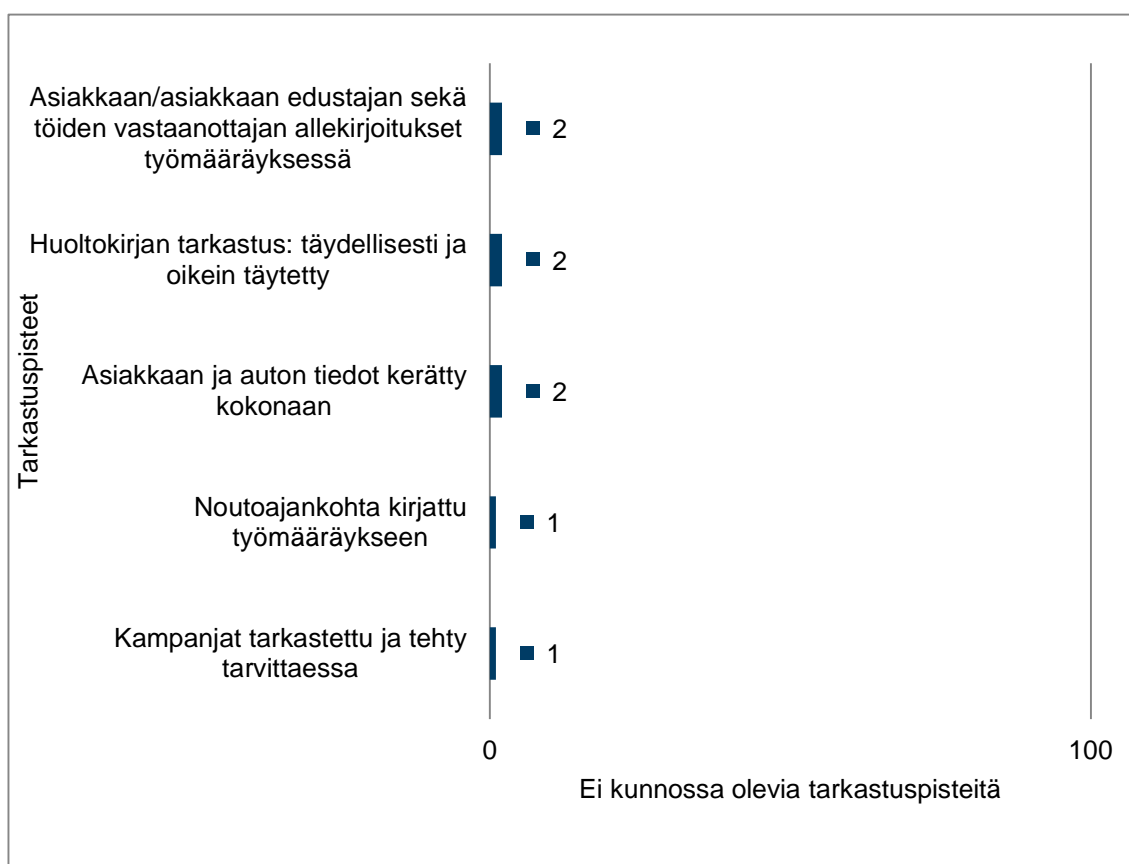
Laaduntarkastuksien tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että jokainen tarkastuksessa läpi käyty kohde on yhden tarkastuspisteen arvoinen. Tuloksista saadaan selville, kuinka paljon tarkastuksia valitun ajanjakson aikana on suoritettu sekä kuinka paljon tarkastuspisteitä niistä on saatu. Tarkasteltaessa tarkastuspisteiden määrää nähdään, kuinka suuri osa tarkastuspisteistä on kunnossa, virheellisiä tai jää pois. Tarkastusten tuloksista nähdään lisäksi mitkä kohteet ovat olleet virheellisiä ja vaativat toimenpiteitä.

### **5.1 Laaduntarkastuksien tulokset ajalta 1.10.2014–31.12.2014**

1.10.2014–31.12.2014 on tarkastettu yhteensä 474 kohdetta, joka tarkoittaa 18 ajoneuvoa. Näistä tarkastuskohteista virheellisiä on ollut kahdeksan. 35 tarkastuskohdetta on ollut sellaisia, jotka ovat jääneet tarkastuksesta pois. Tarkasteltaessa kuvaa 2 havaitaan, että kaikista tarkastuskohteista virheellisten osuus on kaksi prosenttia. Kuvasta 3 käy ilmi, että kahdeksan virhettä on aiheutunut seuraavista puutteista: asiakkaan tai huollon edustajan allekirjoitus puuttuu työmääräyksestä, huoltokirja on täytetty väärin, asiakkaan tai auton tiedot ovat puutteelliset, noutoajankohtaa ei ole kirjattu työmääräykselle tai kampanjoita ei ole tarkistettu.



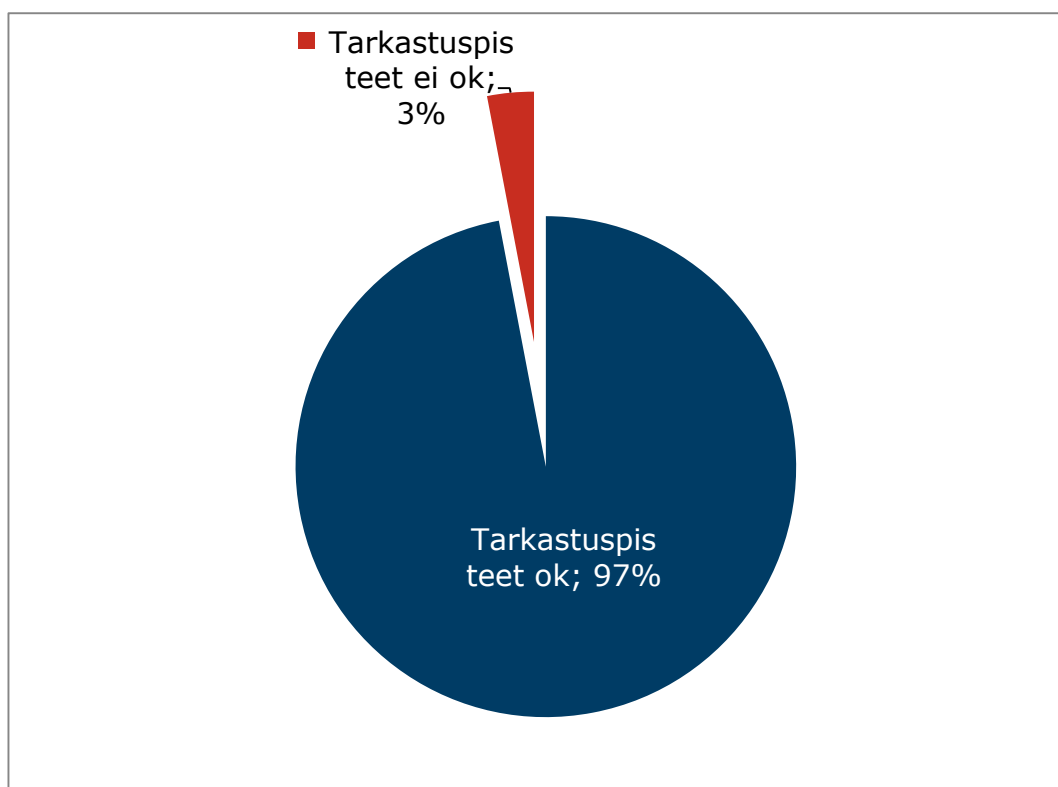
Kuva 2. Tarkastuspisteiden prosenttiosuudet ajalta 1.10.2014–31.12.2014



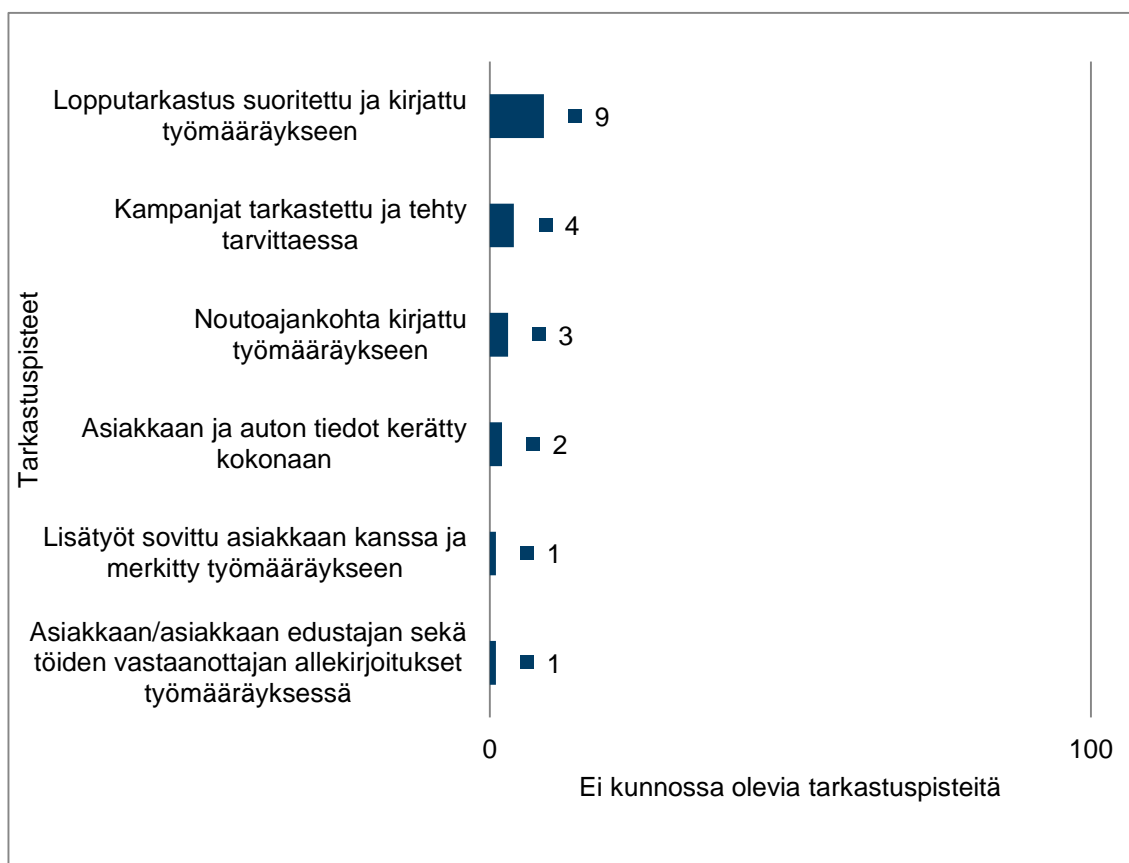
Kuva 3. Ei kunnossa olevat tarkastuskohteet sekä lukumäärä ajalta 1.10.2014–31.12.2014

## 5.2 Laaduntarkastuksien tulokset ajalta 1.2.2015–31.3.2015

1.1.2015–31.3.2015 kohteita on tarkastettu yhteensä 695 kappaletta, mikä tarkoittaa 26 ajoneuvoa. Näistä pois jääviä tarkastuskohteita on ollut 29. Virheellisten tarkastuskoh-  
teiden määrä on ollut 20 kappaletta, ja tämä suhteutettuna kunnossa olevien tarkastus-  
pisteiden määrään saadaan virheellisesti suoritettujen kohteiden osuudeksi kolme pro-  
senttia, kuten kuvasta 4 voidaan todeta. Kuvasta 5 käy ilmi, että 20 virhettä on aiheutunut  
seuraavista puutteista: lopputarkastusta ei ole suoritettu ja kirjattu työmääräykseen,  
kampanjoita ei ole tarkistettu, noutoajankohtaa ei ole kirjattu työmääräykselle, asiakkaan  
tai auton tiedot ovat puutteelliset, suoritetuista lisätöistä ei ole tehty merkintöjä työmää-  
räykselle tai asiakkaan tai huollon edustajan allekirjoitus puuttuu työmääräyksestä.



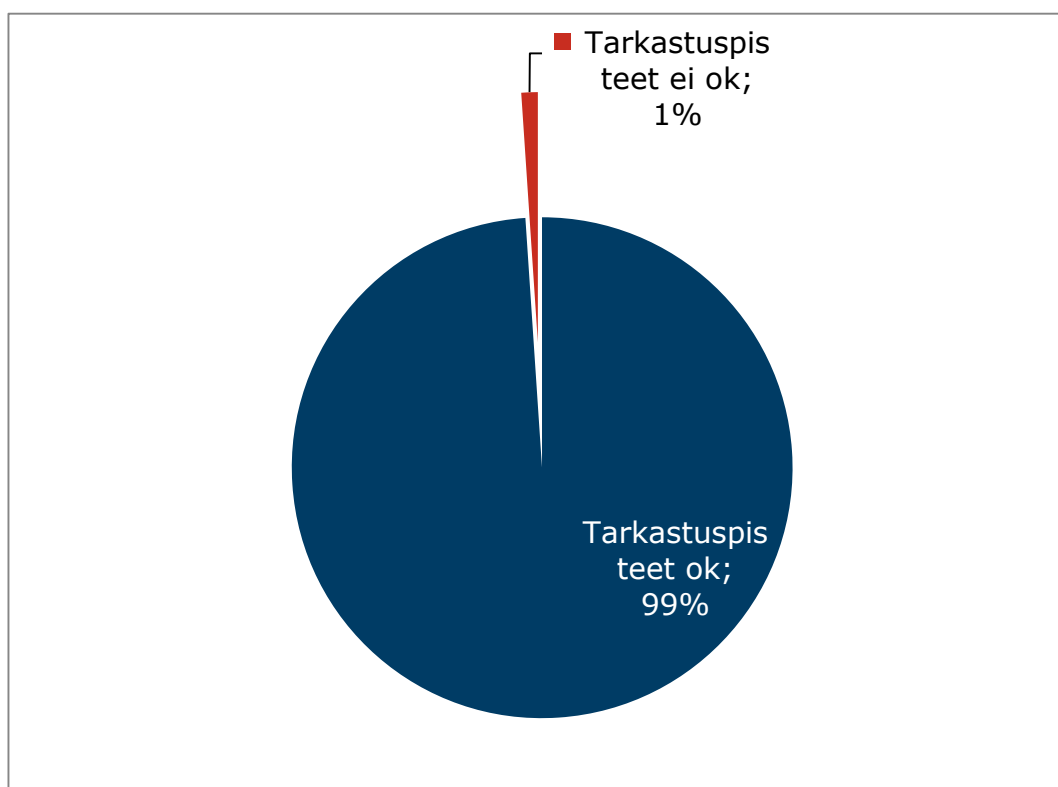
Kuva 4. Tarkastuspisteiden prosenttiosuudet ajalta 1.2.2015–31.3.2015



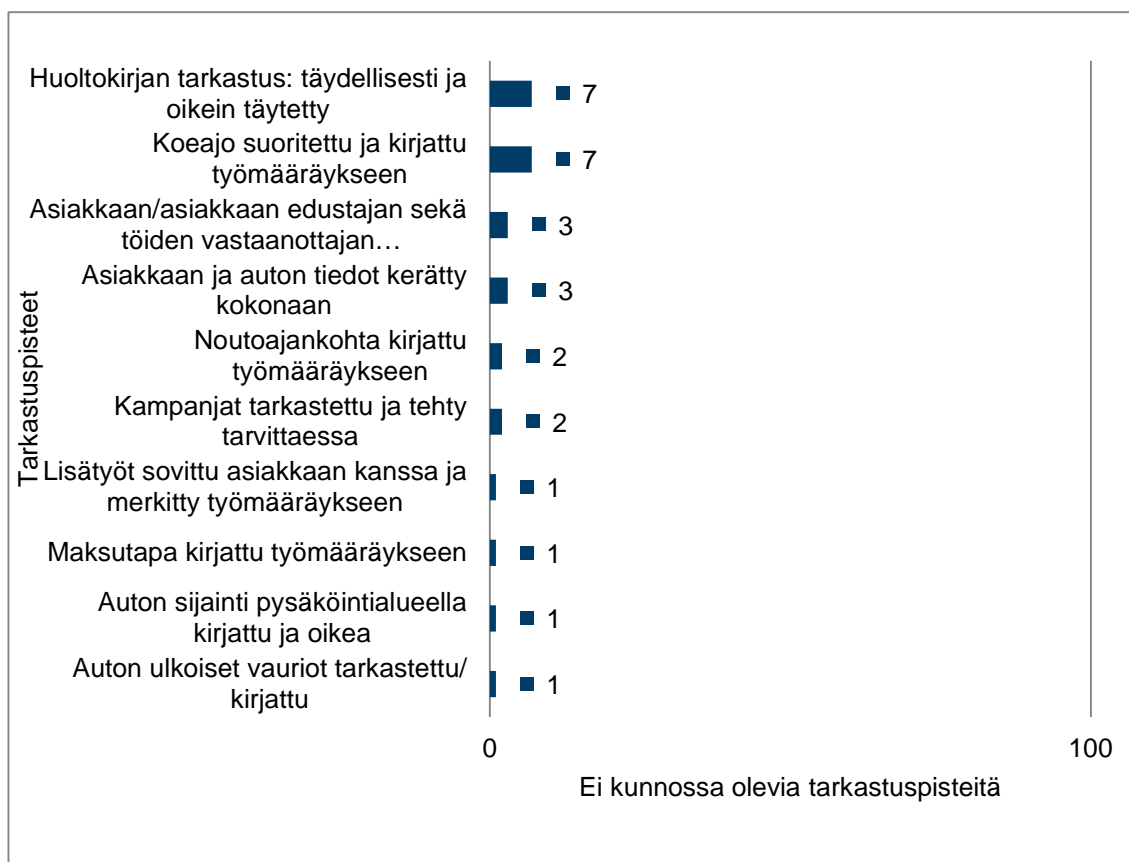
Kuva 5. Ei kunnossa olevat tarkastuskohteet sekä lukumäärä ajalta 1.2.2015 -31.3.2015

### 5.3 Laaduntarkastuksien tulokset vuodelta 2014

Vuoden 2014 aikana on tarkastettu 2895 kohdetta, mikä tarkoittaa 112 tarkastettua ajoneuvoa. Tarkastetuista kohteista 29 on ollut virheellisiä. Vuoden 2014 laaduntarkastusten kokonaistulokseksi saadaan näin, että 99 prosenttia tarkastetuista autoista on ollut virheettömästi huollettuja. Virheitä ovat vuonna 2014 aiheuttaneet seuraavat kohteet: huoltokirjaa ei ole täytetty täydellisesti ja oikein, koeajoa ei ole suoritettu tai sitä ei ole kirjattu työmääräykseen, asiakkaan tai huollon edustajan allekirjoitus puuttuu työmääräyksestä, asiakkaan tai auton tiedot ovat puutteelliset, noutoajankohtaa ei ole kirjattu työmääräykselle, kampanjoita ei ole tarkistettu, suoritetuista lisätöistä ei ole tehty merkintöjä työmääräykselle, maksutapaa ei ole kirjattu työmääräykselle, auton sijaintia pysäköintialueella ei ole kirjattu tai se on väärin tai auton ulkoisia vaurioita ei ole tarkastettu ja kirjattu työmääräykseen.



Kuva 6. Tarkastuspisteiden prosenttiosuudet vuodelta 2014



Kuva 7. Ei kunnossa olevat tarkastuskohteet sekä lukumäärä vuodelta 2014

## 6 Yhteenveto

Tarkasteltaessa laaduntarkastuksien tuloksia havaitaan, että suurin osa vuonna 2014 sekä vuoden 2015 ensimmäisellä neljänneksellä havaituista virheistä on syntynyt huollon varauksen, vastaanottamisen ja luovuttamisen dokumentoinnissa. Mekaanikkojen työssä virheitä ovat aiheuttaneet dokumenttien virheellinen sekä puutteellinen täyttäminen. Suurin osa virheistä on syntynyt huolimattomuuden ja kiireen takia, mutta myös sen takia, ettei esimerkiksi huoltokirjaa ole osattu täyttää oikein.

Jatkossa kaikkien huollon dokumenttien täyttämiseen on kiinnitettävä erityistä huomioita niin huoltoneuvojen kuin mekaanikkojenkin osalta. Huomiota tulee kiinnittää varsinkin seuraaviin kohteisiin: kampanjoiden tulee olla tarkastettuna ja tarvittaessa suoritettuina, lopputarkastus tulee olla suoritettu ja kirjattu työmääräykselle, noutojankoha tulee olla kirjattu työmääräykselle ja asiakkaan ja auton tiedot tulee olla kerättynä kokonaan. Varsinkin asiakkaan sähköpostiosoite tulee tarkistaa, jotta Oma-Laakkosen palveluviestit tavoittaisivat asiakkaan. Oma-Laakkosella tarkoitetaan asiakkaan omaa sähköistä Laakkosen asioimispalvelua. Huoltokirja pitää ehdottomasti olla täydellisesti, oikein ja siististi täytetty.

Huoltotyön laaduntarkastuksien tulokset tulisi jatkossa ottaa tarkemmin esille mekaanikkojen ja huoltoneuvojen kanssa sekä varmistaa, että kaikki tietävät, miksi tarkastuksia suoritetaan. Tuloksia olisi hyvä käsitellä viikoittaisissa palaverissa, koska laaduntarkastusten tulosten avulla voidaan erittäin hyvin seurata LTT:n käytäntöjen toteutumista ja havaittuihin virheisiin voitaisiin puuttua viikoittain. Mekaanikoille on syytä tehdä selväksi, että laaduntarkastuksien tavoitteena ei ole vahtia työntekijöiden tekemisiä, vaan päästä puuttumaan oikeisiin virhekohtiin huollon prosessissa ja varmistaa, että työt tehdään oikein. Kaikille työntekijöille pitää varmistaa riittävä aika työtehtävien suorittamista varten, jotta liiallisesta kiireestä johtuvat virheet saataisiin minimoitua. Mikäli havaitaan, että jokin virhe johtuu vääristä työmenetelmistä tai tiedon puutteesta, on työntekijöille järjestettävä aihetta käsittelevää koulutusta tai apua kokeneemmalta kollegalta.

## Lähteet

- 1 Itsenäinen suomalainen perheyritys. 2014. Verkkodokumentti. Laakkonen. <<http://www.laakkonen.fi/konserni/>>. Luettu 5.4.2015.
- 2 Laakkonen konserniesittely. 2015. Verkkodokumentti. Laakkonen. <<http://intra.laakkonen.fi/index.php?page=P050907104942D612>>. Luettu 13.4.2015.
- 3 Laadulliset ja ympäristölliset tavoitteet. 2014. Verkkodokumentti. Laakkonen. <<http://www.laakkonen.fi/konserni/Laatu-ja-ymp%C3%A4ristoohjelmat/>>. Luettu 13.4.2015.
- 4 Silén, Timo. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Helsinki: WSOY.
- 5 Mitä laatu on. 2013. Verkkodokumentti. Opetushallitus. <[http://www03.edu.fi/op-pimateriaalit/puutuoteteollisuus/laatu\\_ja\\_standardit/mita\\_laatu\\_on/etusivu.html](http://www03.edu.fi/op-pimateriaalit/puutuoteteollisuus/laatu_ja_standardit/mita_laatu_on/etusivu.html)>. Luettu 10.5.2015.
- 6 Laakkosen tapa toimia jälkimarkkinointi. 2012. Verkkodokumentti. Laakkonen. <<http://intra.laakkonen.fi/index.php?page=P110323152418A4A7>>. Luettu 20.4.2015.